

**CONSEJO DIRECTIVO DEL
INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES
(INDOTEL)**

RESOLUCIÓN NÚM. 014-2021

**“REGLAMENTO ORGÁNICO FUNCIONAL DE LOS CUERPOS COLEGIADOS DEL
INDOTEL”**

Capítulo I. Definiciones

Artículo 1. Definiciones del Reglamento

- a) Causa Justificada:** Es todo acto, hecho o circunstancia que no ha podido ser previsto ni impedido por el integrante de la Lista de Elegibles o miembro del Cuerpo Colegiado, y que le impide cumplir con sus obligaciones derivadas de su pertenencia a la referida lista de elegibles o Cuerpo Colegiado, como resulta ser por ejemplo el conflicto de intereses o incapacidad debidamente certificada por un médico.
- b) Ciclo de Trabajo:** Es el conjunto de tareas que realiza la Unidad dentro del plazo de dos (2) días hábiles de coordinación para el apoderamiento del cuerpo y los quince (15) días hábiles para la toma de la decisión, establecidos en el Reglamento para la Solución de controversias entre los Usuarios y Prestadoras y que deberán realizar los Cuerpos Colegiados del **INDOTEL**, para conocer y resolver el Recurso de Queja (RDQ) del que han sido apoderados.
- c) Cuerpos Colegiados (CC):** Órgano colegiado que tiene la atribución legal de conocer y resolver las diferencias que sean sometidas por el usuario, una vez agotada por éste la fase de reclamación por ante la prestadora correspondiente.
- d) Etapa de Planificación:** Es la primera interacción efectuada entre los Miembros del Cuerpo Colegiado, realizándose en la misma, formal entrega de los expedientes contentivos del Recurso de Queja (RDQ) de los cuales el Cuerpo Colegiado haya sido apoderado. La planificación de los cuerpos podrá ser promovida por la Unidad de Cuerpos Colegiados de forma presencial o a través de cualquier medio electrónico con miras de eficientizar el proceso de apoderamiento y conocimiento de casos.
- e) Ley:** Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, promulgada por el Poder Ejecutivo en fecha 27 de mayo de 1998.
- f) Lista de Elegibles:** Nómina de personas seleccionadas por el Consejo Directivo de esta entidad para formar parte de los Cuerpos Colegiados del **INDOTEL**.
- g) Miembro elegible de Cuerpos Colegiados:** Persona de la Lista de Elegibles que ha sido contratado por el **INDOTEL** para tales fines.
- h) Miembro de los Cuerpos Colegiados:** Es aquella persona encargada de juzgar los fundamentos y méritos de los intereses contrapuestos, garantizando al usuario y a la prestadora de servicios públicos de telecomunicaciones, un trato de igualdad y preservándoles su derecho de defensa.

- i) Partes:** El usuario y la prestadora de servicios públicos de telecomunicaciones que se sometan al mecanismo establecido en el Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
- j) Perito:** Persona que se encargará de rendir informe jurídico, económico o técnico a requerimiento del Cuerpo Colegiado, cursada dicha solicitud a través de la Unidad de los Cuerpos Colegiados.
- k) Recurso de Queja (RDQ):** Son las reclamaciones interpuestas por los usuarios ante el **INDOTEL**, a través del Departamento de Asistencia a los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (DAU), en torno al servicio que mantiene contratado con una determinada prestadora.
- l) Reglamento:** El presente reglamento.
- m) Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras:** Es el marco legal dictado mediante Resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL** a partir del artículo 79 de la Ley, que tiene por objeto prevenir y dirimir las controversias y conflictos surgidos entre usuarios y prestadoras de servicios públicos de las telecomunicaciones.
- n) Sesión de Trabajo:** Constituyen las distintas interacciones que siguen a la Etapa de Planificación que celebrará el Cuerpo Colegiado para conocer y resolver el recurso de queja (RDQ), para el cual ha sido apoderado. Dichas sesiones podrán realizarse de modo presencial o por cualquier medio electrónico o digital, ya sea a través de llamadas telefónicas, video conferencias, entre otros.
- o) Unidad de los Cuerpos Colegiados o Unidad:** Órgano interno del **INDOTEL**, perteneciente a la Dirección de Protección al Usuario que tiene a su cargo la coordinación y apoderamiento de los Cuerpos Colegiados a los fines de que estos conozcan los Recursos de Queja.

Capítulo II. Disposiciones Generales

Artículo 2. Objeto y Alcance del Reglamento

2.1 Este reglamento regula el procedimiento a seguir por esta entidad para la conformación, convocatoria de los Cuerpos Colegiados (CC) del **INDOTEL**, así como el funcionamiento interno de los Cuerpos Colegiados (CC) y el desenvolvimiento de sus miembros, en el marco de la aplicación del Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

2.2 Los Cuerpos Colegiados (CC) del **INDOTEL** son los organismos facultados legalmente, en virtud del artículo 79 de la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98 y de las disposiciones contenidas en el Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, para conocer y resolver los Recursos de Queja (RDQ) que sean sometidos por los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones ante el Departamento de Asistencia al Usuario (DAU).

Artículo 3. Composición

Para la ejecución del Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y el funcionamiento de los CC, se cuenta con lo siguiente:

- a) Miembros elegibles de los Cuerpos Colegiados (CC); y
- b) La Unidad de Cuerpos Colegiados.

Capítulo III - De la Unidad de Cuerpos Colegiados

Artículo 4. Funciones de la Unidad de los CC

La Unidad de los Cuerpos Colegiados tendrá las siguientes funciones:

- a) Seleccionar los integrantes de los CC que tendrán a su cargo la solución de los recursos que se les asignen, y quienes serán escogidos utilizando para ello la lista de personas elegidas por Resolución del Consejo Directivo que posean contrato de prestación de servicios vigente;
- b) Notificar a cada miembro su designación en un CC;
- c) Convocar a los miembros de los Cuerpos Colegiados a las sesiones de trabajo;
- d) Recibir la documentación adicional depositada por las partes, de forma que los expedientes queden en estado de ser conocidos por los CC;
- e) Agotar la etapa de planificación a los fines de materializar la entrega de los expedientes contentivos de los Recursos de Queja, de forma presencial o mediante cualquier medio electrónico, así como coordinar con los miembros de los CC cualquier reunión que estos deseen celebrar fuera de su ciclo de trabajo;
- f) Notificar al usuario y a la prestadora de servicios de telecomunicaciones sobre la designación y conformación del CC que habrá de ventilar y resolver su RDQ, indicando los nombres y apellidos de cada uno de los miembros del CC;
- g) Designar en el curso del procedimiento, los sustitutos de los miembros de los CC, en caso de fallecimiento, renuncia, inhabilitación, destitución o recusación que sea acogida;
- h) Expedir copias certificadas de las piezas del expediente o conjunto del mismo, así como copias de las decisiones adoptadas por los mismos; la primera copia será de forma gratuita;
- i) Coordinar las inspecciones y las experticias ordenadas por los Cuerpos Colegiados, con el objeto de obtener mayores elementos de juicio para resolver las controversias. Cuando los Cuerpos Colegiados lo entiendan necesario, solicitarán la participación de las partes, así como cualquier actuación que no esté contemplada en el Reglamento para Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras y el presente Reglamento;

- j) Realizar todas las funciones administrativas relacionadas a la logística de apoderamiento de los CC y numeración de las decisiones;
- k) Notificación de las decisiones del CC a las partes involucradas y cierre del RDQ;
- l) Evaluar anualmente el desempeño de los Miembros de los Cuerpos Colegiados, conforme el procedimiento que se indica en el artículo 7 del presente Reglamento;
- m) Realizar un Informe final de los resultados de las evaluaciones y remitir al Consejo Directivo con las recomendaciones que considere;
- n) Enviar reportes trimestrales a la Dirección de Protección al Usuario sobre la situación de los casos de que se encuentren apoderados los Cuerpos Colegiados.

Capítulo IV. De los miembros de los Cuerpos Colegiados y su funcionamiento

Artículo 5. Suscripción de contrato:

5.1 Los integrantes de la Lista de Elegibles serán contactados por la Unidad de CC a fin de suscribir con el **INDOTEL**, representado por su Director(a) Ejecutivo(a), un contrato de prestación de servicios, y así ser Miembros elegibles de los CC, para poder ser apoderados para el conocimiento de Recursos de Queja (RDQ).

5.2 Los miembros elegibles de los CC tendrán entre sus obligaciones, las siguientes:

- a) Responder a la convocatoria que le haga la Unidad para conformar el CC, con su participación en la etapa de planificación y demás sesiones correspondientes al Ciclo de Trabajo;
- b) Responder de forma oportuna, a los distintos requerimientos que le haga la Unidad de Cuerpos Colegiados relacionados a su pertenencia a la Lista de Elegibles;
- c) Atender sus ocupaciones particulares sin inobservar sus responsabilidades en cuanto al conocimiento de los RDQ sobre los cuales han sido apoderados, de conformidad con los plazos establecidos por el Reglamento de Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones;
- d) Participar activamente en la Etapa de Planificación y de las demás sesiones que acuerde la Unidad;
- e) Decidir los RDQ dentro de los quince (15) días hábiles de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Solución de Controversias entre usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones;
- f) Conocer a fondo la Ley y la reglamentación que la complementa, en especial el Reglamento para la solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras, el presente reglamento y las normas de ética del **INDOTEL** y aplicarlas en el conocimiento y decisión de los RDQ;

- g) Notificar a la Unidad en un plazo de un (1) día hábil su imposibilidad a formar parte de un CC, indicando las causas de la misma;
- h) Desempeñar sus funciones con objetividad e imparcialidad;
- i) Notificar por escrito en un plazo no mayor a un (1) día hábil de haber tomado conocimiento a la Unidad, sobre cualquier situación que modifique su condición para permanecer en la Lista de Elegibles, conforme las condiciones e inhabilidades establecidos en la Ley y el Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones;
- j) Decidir los RDQ de conformidad con la Ley, sus reglamentos, el contrato suscrito entre las partes, los principios establecidos en el Cuarto Protocolo anexo al Acuerdo General sobre Comercio de Servicios (GATS), relativo a las negociaciones sobre telecomunicaciones básicas de la Organización Mundial del Comercio (OMC) y las políticas internacionales aprobadas para el sector de las telecomunicaciones por organismos internacionales como la Unión Internacional de las Telecomunicaciones (UIT), Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL) y las demás leyes aplicables;
- k) Cumplir con el plan anual de capacitación diseñado por el **INDOTEL**; y
- l) Utilizar las herramientas tecnológicas y mecanismos implementados por el órgano regulador a fin de eficientizar los procesos.

Artículo 6. Registro del Contrato de Prestación de Servicios de los CC

6.1 Los contratos de prestación de servicios suscritos entre el **INDOTEL** y los miembros elegibles de los CC, deberán ser registrados por ante la Contraloría General de la República de conformidad con el procedimiento y las formalidades establecidas en la Ley que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República.

6.2 Las personas elegibles cuyo contrato no puedan ser efectivamente registrados ante la Contraloría General de la República, por cualquier causa, no pasarán a ser miembros de la lista de elegibles, y por tanto no podrán ser apoderadas para el conocimiento de los Recursos de Queja (RDQ).

6.3 El **INDOTEL** no será responsable por eventuales retrasos en los pagos, siempre y cuando los mismos obedezcan a la dilación en el proceso de registro del Contrato por parte de la Contraloría General de la República, o a la falta de cumplimiento de alguna obligación previa o falta de entrega de información por parte del Miembro.

Artículo 7. Proceso de Evaluación de los integrantes de la Lista de Elegibles

7.1 Anualmente, los integrantes de la Lista de Elegibles serán evaluados por otros miembros de los CC y por la Unidad de CC, la cual podrá solicitar el apoyo del personal técnico, económico y legal del **INDOTEL** para estos fines.

7.2 Metodología de evaluación. La evaluación a ser efectuada a los miembros de los CC será formulada tomando en consideración los criterios de responsabilidad, puntualidad, calidad del trabajo, conocimiento técnico, trabajo en equipo y confidencialidad. La

evaluación constará de dos partes, una a ser efectuada por la Unidad de los CC, y la otra parte a ser completada por los miembros del CC que hayan participado en un cuerpo conjuntamente con el miembro evaluado.

7.3 La Unidad de los CC podrá realizar las evaluaciones de los miembros de los CC a través del medio que estime pertinente sea este físico o electrónico siempre que procure las evidencias correspondientes del desarrollo de la evaluación. De igual modo, la Unidad de los CC podrá agregar o modificar los criterios de evaluación siempre que los estime necesario notificando por cualquier medio fehaciente a todos los miembros a ser evaluados con un período de antelación de quince (15) días hábiles.

7.4 Informe de evaluación. Una vez obtenidos los resultados finales de las evaluaciones, la Unidad de CC deberá rendir un informe final el cual será sometido al conocimiento y aprobación del Consejo Directivo del **INDOTEL**, dicho órgano podrá ordenar mediante resolución motivada, actualizar la Lista de Elegibles de los miembros. Aquellos miembros que sean excluidos no tendrán derecho a ninguna indemnización por parte del **INDOTEL**.

Artículo 8. Procedimiento de Actualización de la lista de Elegibles para conformar los CC

8.1. La Unidad evaluará anualmente el desempeño mostrado por cada uno de los integrantes de la Lista de Elegibles y preparará un informe que será sometido al Consejo Directivo del **INDOTEL**, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, al inicio de la evaluación, para su revisión y adopción de la decisión correspondiente, la cual podrá resultar en la exclusión o permanencia de los integrantes a la referida Lista de Elegibles, según sea el caso.

8.2 Una vez agotado el procedimiento anterior, el Consejo Directivo del **INDOTEL** podrá completar o adicionar otras personas a la Lista de Elegibles existente, utilizando el mecanismo de selección siguiente:

1. Publicará un aviso por cualquier medio de circulación nacional y en su página electrónica, convocando a los interesados a formar parte de la Lista de Elegibles para integrar los CC, para que remitan su solicitud, acompañada de su currículum, al departamento de correspondencia del **INDOTEL**, otorgando para ello el plazo que estime conveniente.
2. El aviso contendrá los requisitos exigidos por la Ley General de Telecomunicaciones y el Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, para poder formar parte de los CC, así como las inhabilidades para ello.
3. Una vez cerrado el plazo para el depósito de solicitudes, la Unidad de Cuerpos Colegiados, procederá a evaluar y a depurar dichos perfiles, de lo que se rendirá un informe al Consejo Directivo del **INDOTEL**, dentro de un plazo de diez (10) días hábiles;
4. Recibido el informe de la Unidad de Cuerpos Colegiados, el Consejo Directivo procederá, dentro de los diez (10) días hábiles posterior a su recepción, a seleccionar de entre las aplicaciones recibidas, las personas precalificadas para formar parte de la lista provisional de elegibles.

5. El Consejo Directivo publicará en un medio de circulación nacional y en su página electrónica, la lista provisional de las personas elegibles preseleccionadas para formar parte de los CC y otorgará un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la publicación, para que los interesados depositen por ante la Dirección Ejecutiva del **INDOTEL** sus observaciones sobre cualquiera de las personas que integren la lista provisional de elegibles.

6. Una vez transcurrido el plazo a que se refiere el artículo que precede, el Consejo Directivo procederá, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, a publicar en su página electrónica, la nueva lista definitiva de las personas elegibles para integrar los CC.

7. En los casos que lo amerite, el Consejo Directivo podrá promover la ampliación del Listado de Elegibles con convocatorias particulares a ciertas profesiones de conformidad con la necesidad de dicho Listado de Elegibles, para mantener la diversidad de Miembros disponibles.

Artículo 9. Nombramiento y convocatoria de los miembros de los CC

9.1 La Unidad notificará a cada uno de los Miembros elegibles de los CC, sobre su designación para conformar el CC.

9.2 El referido nombramiento será notificado mediante la remisión por parte de la Unidad de una comunicación dirigida al domicilio y/o residencia y/o dirección electrónica de cada uno de los miembros que conformarán el CC de que se trate, ya sea vía mensajero, o por correo electrónico, indicándoles sobre su designación y notificación del inicio de la etapa de planificación.

9.3 La comunicación que la Unidad curse a los miembros designados, deberá estar numerada y contener:

1. Los nombres y apellidos, profesión y números de teléfonos, de los demás miembros del CC designado;
2. De estos últimos, indicar el que presidirá el CC;
3. El lugar, día y la hora en que deberán asistir al **INDOTEL** o contactarse por cualquier medio electrónico para dar inicio a la etapa de planificación; y
4. El listado de los RDQ que serán conocidos por dicho CC, en el cual consten las generales de las partes involucradas en cada RDQ.

Artículo 10. Convocatoria de los miembros de los CC

10.1 Una vez recibido el expediente del RDQ por parte de la Unidad de Cuerpos Colegiados, no podrá mediar un plazo mayor de dos (2) días hábiles entre la elección de los miembros y la entrega de los expedientes. La entrega de los expedientes podrá realizarse por vía electrónica o física.

10.2 La Unidad notificará a las Partes al día siguiente de haber obtenido la confirmación de los miembros que compondrán el CC, sobre la designación y conformación del CC que

habrá de ventilar y resolver su RDQ, indicando los nombres y apellidos de cada uno de los miembros designados.

Artículo 11. No Aceptación por los Miembros de los CC

Las personas seleccionadas de la Lista de Elegibles para conformar un CC, que por razones de fuerza mayor o causa justificada no pueden formar parte del CC correspondiente, deberán comunicar a la Unidad por escrito, a más tardar el día hábil siguiente a la fecha de recepción de la notificación que les indica su designación.

Artículo 12. Duración de los Miembros en la conformación de un CC

12.1 Los miembros de los CC durarán en sus funciones hasta que emitan su decisión final, respecto a todos los RDQ de los cuales hayan sido apoderados, salvo en los casos de recusación.

12.2 De igual modo, los miembros del CC conformado, retomarán sus funciones en los casos en que luego de haber producido su decisión final, la misma sea u recurrida y mantendrán su función hasta que la decisión emitida adquiera la condición de la cosa irrevocablemente juzgada.

Artículo 13. Recusación de un Miembro de CC

Todo miembro de un CC podrá ser recusado por cualquiera de las partes si existen circunstancias de tal naturaleza que den lugar a dudas justificables respecto a su imparcialidad e independencia en la solución del RDQ sometido al CC, para lo cual deberá seguir el procedimiento establecido en Reglamento de Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras. De igual modo serán causales de recusación aquellas detalladas en el reglamento que establece el Procedimiento Sancionador Administrativo del INDOTEL.

Artículo 14. Sustitución de los Miembros de un CC

14.1 En caso de muerte, renuncia, recusación acogida, inhabilitación o cualquier circunstancia de derecho o de hecho que imposibilite a un miembro elegible ejercer sus funciones, la Unidad procederá a designar un sustituto dentro de un (1) día hábil siguiente a que le sea comunicada la vacante, el cual será escogido de la Lista de Elegibles aprobada por el Consejo Directivo del **INDOTEL**, siempre que su contrato de prestación de servicios esté vigente.

14.2 Mientras exista la vacante, el procedimiento a agotar por el CC y los plazos asociados a este serán suspendidos, una vez designado el nuevo miembro, el proceso continuará en la etapa en que se encontraba al momento de surgir la vacante.

Artículo 15. De la remuneración de los Miembros de los CC

Los miembros de los CC percibirán los honorarios de acuerdo a las tasas y/o tarifas que fije el Consejo Directivo del **INDOTEL**, los cuales serán establecidos en el contrato de prestación de servicios que suscriban con el **INDOTEL**. La remuneración precitada no podrá exceder en ningún caso el alcance establecido en el contrato de prestación de servicios.

Artículo 16. Compatibilidad con otras funciones

El cargo como miembro de los CC, no es necesariamente a tiempo completo ni requiere dedicación exclusiva. Sin embargo, los Miembros que hayan sido apoderados para decidir de algún Recurso de Queja (RDQ), deberán actuar en observancia de los plazos previstos para ello por la norma de Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras.

Artículo 17. Causas de inhabilidad de los Miembros de los CC

Las causas de inhabilidad de los Miembros de los CC, serán aquellas previstas en la Ley General de Telecomunicaciones.

Capítulo V. Del procedimiento de controversias ante Cuerpos Colegiados

Artículo 18. De la asignación de los Recursos de Queja (RDQ) a los CC

18.1 La asignación de los RDQ a los CC, será realizada tomando en consideración el objeto del Recurso de Queja y el perfil y experiencia profesional de los Miembros elegidos para la conformación del Cuerpo Colegiado.

18.2 La Unidad de CC velará porque la conformación de los CC sea de manera multifuncional y constituida de acuerdo a los conocimientos requeridos en el caso de que se trate. Asimismo, la Unidad de CC velará por que los casos sean distribuidos entre todos los Miembros de los CC, teniendo en cuenta además del perfil profesional y la naturaleza del caso, el desempeño histórico de los Miembros Elegibles.

18.3 Para llevar a cabo la asignación de los RDQ conforme lo establecido anteriormente, el **INDOTEL** implementará un sistema automatizado, mediante un programa informático contentivo de los nombres y datos de los miembros de la Lista de Elegibles para conformar los CC del **INDOTEL**.

18.4 Este programa informático será alimentado con las informaciones específicas de los RDQ pendientes de decisión y al mismo tiempo con la información curricular de los integrantes de la Lista de Elegibles, para lo cual será tomado en consideración el objeto del RDQ y el perfil y experiencia profesional de los miembros que componen la lista de elegibles de los CC; asimismo considerará el desempeño del miembro de CC y el número de asignaciones previas de recursos y los casos pendientes de decisión. Esto último para que se ejecuten los requerimientos necesarios al indicado programa informático para que la asignación de los RDQ y la conformación de los CC se realice de acuerdo a las necesidades jurídicas, técnicas y económicas de cada RDQ.

18.5 Los RDQ serán asignados a los diferentes CC, de acuerdo a la antigüedad de su interposición.

18.6 Si la Unidad de CC evidencia una desproporcionalidad de determinado perfil profesional en el Listado de Elegibles debidamente aprobado por el Consejo Directivo del **INDOTEL**, podrá extender a dicho organismo una solicitud motivada de la ampliación del Listado de Elegibles para complementar dicha rama profesional.

Artículo 19. Principios generales del procedimiento

El procedimiento ante los CC se regirá por los principios que se indican a continuación, los que se utilizarán como criterios de interpretación para la emisión de actos procesales:

- 1) Simplicidad, según el cual, el procedimiento se realiza con el menor número de formalidades, asegurando la adecuada protección de los derechos de las partes involucradas;
- 2) Concentración, según el cual se procura que el desenvolvimiento del procedimiento ocurra con el menor número de actos procesales;
- 3) Celeridad, según el cual, se procura que las actividades procesales se realicen diligentemente y dentro de los plazos establecidos, incentivando el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, dando prioridad a la tramitación electrónica y firma digital de los documentos envueltos en el proceso;
- 4) Inmediación, según el cual, son los miembros de los CC los que dirigen las diligencias, salvo aquellos casos en que el presente reglamento encomiende dicha labor a la Unidad;
- 5) Principio de conciliación, según el cual, la conciliación es la vía alternativa preferida de solución de conflictos, pudiendo promoverse en todo momento y fomentar en las partes el arreglo armonioso y consensuado de la controversia;

Artículo 20. Idioma

El idioma en todos los documentos y procedimientos de los CC es el español.

Artículo 21. Cómputo de los plazos

Los plazos que acuerden los miembros de los CC serán computados en días hábiles.

Artículo 22. Notificaciones

22.1 Cualquier comunicación o notificación a dirigirse a las partes como consecuencia del procedimiento de conocimiento del Recurso de Queja por ante el CC conformado, se efectuará a través de un medio que pueda dejar constancia de su recepción por el destinatario, ya sea que sean entregadas personalmente, por correo certificado o correo electrónico.

22.2 En lo que respecta a las notificaciones a ser efectuadas a los usuarios reclamantes a propósito del ordenamiento de medidas de instrucción por parte de los miembros del CC apoderado, se podrá notificar vía telefónica.

22.3 La decisión emitida por los CC, se procederá a notificar a las partes involucradas por cualquier medio fehaciente con acuse de recibo.

Artículo 23. Decisiones de los CC

Los CC no podrán decidir más allá del objeto del recurso interpuesto por el usuario reclamante en contra de su prestadora de servicios públicos de telecomunicaciones.

Artículo 24. Del presidente del CC

Los CC estarán conformados por tres (3) miembros. Uno de ellos, desempeñará el rol de presidente, y tendrá a cargo conducir y presidir las sesiones y fungirá de enlace entre la Unidad y el CC el cual presida. El presidente del CC tendrá las siguientes atribuciones:

- a) Distribuir la carga de trabajo entre los miembros que conforman el CC.
- b) Coordinar con la Unidad la celebración de las sesiones fuera del ciclo de trabajo.
- c) Velar por la instrumentación de las minutas correspondientes de cualquier reunión que se materialice en la Etapa de Planificación y las sesiones que celebre el CC.

Artículo 25. De los peritos

25.1 Un CC debidamente apoderado de un RDQ podrá designar, previa coordinación por escrito con la Unidad, peritos o expertos del **INDOTEL** para que presenten informes escritos y/o ponencias presenciales o virtuales sobre hechos o aspectos específicos de interés para el conocimiento del RDQ apoderado.

25.2 El usuario y/o la prestadora de servicios públicos de telecomunicaciones proporcionarán al perito, información relativa al caso o pondrán a su disposición cualquier documento o bienes que éste requiera. Cualquier diferencia entre una de las partes y dicho perito acerca de la información requerida será sometida al CC para su decisión.

25.3 El CC, una vez que reciba el informe del perito, deberá comunicar una copia del mismo a cada una de las partes quienes tendrán la oportunidad de presentar su opinión acerca de éste. Cualquiera de las partes tendrá derecho a examinar los documentos que hayan servido de apoyo a este informe.

25.4 A solicitud del CC o de cualquiera de las partes y con posterioridad a la entrega del mencionado informe, el perito podrá ser escuchado en una de las sesiones del Ciclo de Trabajo de los miembros de los CC, en la cual las partes podrán estar presentes e interrogarlo.

Artículo 26. Decisiones de los CC

26.1 El CC deberá resolver los RDQ de los cuales se encuentra apoderado en los quince (15) días hábiles siguientes a su designación, conforme al Ciclo de Trabajo programado y coordinado con la Unidad, salvo extensión excepcional decidida por el CC para la decisión de un RDQ.

26.2 No obstante la decisión del CC extendiendo el plazo de los quince (15) días hábiles antes citados, los miembros de ese CC, podrán ser designados en otros CC para conocer otros RDQ.

26.3 El CC podrá sesionar previa coordinación por cualquier medio fehaciente con la Unidad, fuera del Ciclo de Trabajo.

Artículo 27. Del Ciclo de Trabajo

27.1 El Ciclo de Trabajo de los CC del **INDOTEL** estará dividido en la etapa de planificación y en las sesiones de trabajo.

27.2. Las sesiones de trabajo podrán realizarse en las instalaciones físicas del **INDOTEL**, en el lugar, fecha y hora dispuestos por la Unidad, salvo aquellas convenidas fuera del Ciclo de Trabajo o mediante cualquier medio electrónico o digital, ya sea a través de llamadas telefónicas video conferencias entre otros.

27.3 Los miembros de los CC podrán requerir la comparecencia de las partes o cualquier otra medida citada en el párrafo anterior para sesionar siempre que lo estimen pertinente, mediante la previa convocatoria remitida a estas últimas. El ordenamiento de la comparecencia de las partes no es un requisito obligatorio para que los miembros del cuerpo apoderado tomen una decisión respecto del caso, siendo esto una medida potestativa más no obligatoria. Esta comparecencia en caso de que sea imposible para alguna de las Partes convocadas asistir de manera presencial, se podrá realizar por cualquier medio de comunicación disponible, ya sea videoconferencia, vía telefónica (audioconferencia), entre otros.

27.4 El Ciclo de Trabajo se resumirá en lo siguiente:

a) Etapa de Planificación. En esta etapa, la Unidad entregará a cada uno de los miembros del CC, ya sea en formato físico o digital copia del expediente completo del o los RDQ asignados. La planificación a ser agotada por los miembros del CC, podrá ser promovida de forma presencial o a través de cualquier medio electrónico con miras de eficientizar el proceso de apoderamiento y conocimiento de casos.

b) "Primera Sesión de Trabajo". En esta sesión, el CC realizará por lo menos lo siguiente:

1) Evaluará las pretensiones de los usuarios y las prestadoras; y

2) Ordenará cualquier medida de instrucción que considere necesaria para su decisión y/o cualquier otro medio de prueba reconocido legalmente, siguiendo el procedimiento para los peritos consignado en este Reglamento.

c) "Segunda Sesión de Trabajo". De considerarlo necesario, el CC informará sobre los resultados de cualquier medida de instrucción que haya sido ordenada en la Primera Sesión. En esta sesión el CC, podrá oír a las partes, previa convocatoria efectuada a instancia del CC por la Unidad.

d) "Tercera Sesión de Trabajo". En caso de que, con anterioridad a la fecha de esta sesión, el CC no hubiere decidido el RDQ, es en el curso de esta sesión, en la cual el CC deberá decidir el RDQ, salvo prórroga acordada por el CC de conformidad con el Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras. Una vez el CC concluya el acto que contiene la decisión, la entregará en original a la Unidad, para su remisión al Director Ejecutivo del **INDOTEL** para su homologación.

27.5. En las sesiones de trabajo acordadas, podrán conocerse más de un RDQ, ya que dentro de los quince (15) días hábiles establecidos en el Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras, el CC deberá conocer todos los RDQ que le sean asignados.

Capítulo VI. Disposiciones Finales

28. Los CC tienen facultades para ante normas procesales no previstas en este reglamento, aplicar las reglas al procedimiento de derecho común aplicables.